

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN WEBSITE MY TELKOMSEL MENGGUNAKAN INTEGRASI ELECTRONIC SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO DI PT TELEKOMUNIKASI SELULAR**” dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak doa, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah yang telah senantiasa memberikan kemudahan, petunjuk, kekuatan, keikhlasan, semangat, dan kesabaran kepada penulis.
2. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Imam Sururi dan Ibu Tumaninah yang selalu mendoakan, mencintai, menyayangi, dan memberikan semangat serta motivasi tiada henti.
3. Kakak, adik, dan keponakan tercinta, Kakak Hafid Bachtiar, Kakak Prima Aprilawati, Krisna Geo Putra, dan Yasmin Khoirunisa Bachtiar yang selalu membuat penulis tersenyum dan menyemangati tiada henti
4. Ibu Dr. Yati Rohayati, Ir., MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Manajemen PT Telkomsel, Mas Agung, Mas Wibi, dan Mas Danil yang telah membimbing dan membantu penulis dalam pengumpulan data.
6. Bapak Rino Andias Anugraha selaku kaprodi S1 Teknik Industri dan penguji Tugas Akhir penulis.
7. Ibu Amelia Kurniawati ST., MT, selaku penguji tugas akhir penulis dan Pembina Laboratorium Simulasi dan Bisnis.
8. Bapak Taufik Nur Adi S.Si., MT, selaku penguji tugas akhir penulis.
9. Ibu Dr. Ir. Luciana Andrawina, M.T. selaku dosen wali. Terima kasih atas bimbingan, dorongan, dan motivasi bagi penulis.

10. Arievtha Al Kindy yang penulis sayangi, terima kasih atas kasih sayang, dorongan semangat, kesabaran yang telah diberikan dan tempat penulis berkeluh kesah selama ini.
11. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Telkom yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan.
12. Rizki Eka Permana, teman kelompok Tugas Akhir yang selalu berjuang bersama dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Safira R. Syafri dan Shelia Susi Susida Sari, sahabat terbaik yang selalu mendukung, menyemangati, dan bersuka cita bersama selama kuliah di Universitas Telkom.
14. Sahabat kelas Valencia Pramesty, Dede Yunita S. D., dan Putu Arya Mahatma Vidya yang selalu bersama berjuang untuk mencapai masa depan.
15. Sahabat Ida Ayu Utari Ananda Putri, Wilda Irliani, Gusti Putu Ayu Astari, Monique Alieftha yang selalu ada di setiap berkeluh kesah dan bersuka cita.
16. Sahabat Mr. Four Fira Monicha, Fardila Zardi, Riskyna Jatimutia, Aditya N. Cevita, Ayu Permata Shabrina, Ulfa Magestri, Eka Ulya Geantari, dan Kurnia Khafidatur yang selalu bersama-sama dalam berkeluh kesah dalam menghadapi masalah dan teman bermain bersama.
17. Teman satu bimbingan Nita Sylvia, Syaifullah Aziz, Risky Danaputra, Randi Imam M., Utari Ratna Dewi, Dwigina Andarini, Trisa Dini D., Dede Wahyuni, Juli Trisa, Lingga Aditya, dan I Gusti Bagus Raka yang berjuang meraih sarjana bersama.
18. Keluarga besar Laboratorium Fisika Dasar yang selalu mendoakan dan memberi semangat bagi penulis.
19. Keluarga besar Industrial League yang selalu mendoakan dan memberi semangat bagi penulis.
20. Keluarga besar TI-34-05 yang berjuang bersama mencapai cita-cita selama kuliah.

Bandung, 14 Juli 2014

Penulis